

# Secretaría de Mediación

La Secretaria de Mediación, es una profesional imparcial e independiente, es nombrada por el Presidente y tiene la responsabilidad de guiar y aconsejar a todas aquellas personas que son parte del conflicto, así como de coordinar el proceso de mediación.

La Secretaria de Mediación *no tiene* la obligación de reportar al Banco.

## **Entrevista con la Secretaria de Mediación (Abril 2013- Mayo 2018), Claudia de Colstoun**

### **1. ¿Cuál ha sido su experiencia en el BID y como cree le ha preparado para este nuevo papel?**

He tenido la fortuna de trabajar en diferentes áreas del Banco. Inicie mi carrera en el área Operativa del Banco (evaluación de operaciones, microfinanzas, programación de país, y asesora de Gerente de Operaciones), luego pase al área Corporativa (asesora jefe para VPF, y jefa de la división de Manejo del Talento en Recursos Humanos durante los últimos 5 años), antes de interesarme en el campo de la mediación. Siento que el tener un mejor conocimiento del Banco, sus operaciones y cultura corporativa, así como de la región a la que sirve, me da una mejor perspectiva en términos de poder asistir a otros en la resolución de conflictos. De igual forma, la creación de este nuevo programa de Mediación presenta una oportunidad para todos los empleados del Banco de entender el conflicto como un fenómeno natural en el lugar de trabajo, de hacerle frente de forma temprana y rápida, de identificar los temas que afectan a las partes y sus intereses y de encontrar soluciones creativas. Todo esto debería contribuir a un ambiente de trabajo más sano y productivo.

## 2. **¿Qué es Mediación?**

La mediación es un proceso confidencial de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial ayuda a dos o más participantes a lograr un mejor entendimiento de sus asuntos, intereses y necesidades y les empodera a solucionar sus diferencias a través de acuerdos voluntarios.

## 3. **¿Cuál es su papel como Secretaria de Mediación?**

Soy responsable de guiar o aconsejar a las personas envueltas en el conflicto en todo lo relacionado al proceso de mediación, así como de coordinar las sesiones de mediación que son las reuniones establecidas para brindar a las partes en conflicto la oportunidad de conversar y resolver sus diferencias.

## 4. **¿Cuáles son los beneficios de la mediación comparada con otras herramientas para resolver conflictos en el trabajo?**

Los mediadores no tienen ningún tipo de interés en el asunto, ellos no deciden o están a favor de ninguna de las partes. Los mediadores ayudan a las partes a comunicarse efectivamente y tomar las decisiones sobre como resolver el asunto. Lo que diferencia a la mediación con otros métodos de resolución de conflictos es que los participantes tienen máximo control y poder de decisión sobre el resultado de la mediación.

## 5. **Si algún empleado tiene un problema o preocupación relacionado con el trabajo.... ¿Donde podría iniciar, con quien podría conversar primero?**

Un empleado con una preocupación relacionada al trabajo puede iniciar contactando a su supervisor, al departamento de Recursos Humanos ("HR Business Partners"), a la Oficina de la Ombudsperson o a la Secretaria de Mediación. Cada una de estas instancias podrá guiar al empleado o bien referirlo a la oficina apropiada. Estas instancias están establecidas para apoyar a los empleados, y ninguna es inapropiada para realizar consultas. Los empleados deben sentirse con plena libertad de acercarse a cualquiera de estas instancias.

## 6. **¿Son confidenciales estas consultas?**

La mediación es estrictamente confidencial tanto para el mediador como para los participantes. Si algunos de los aspectos de los acuerdos necesitan de la aprobación de otras partes (como por ejemplo del departamento de Recursos Humanos) o incluyen acciones de seguimiento que requieran el involucramiento de otras personas, se comparte únicamente la información necesaria y siempre con el conocimiento de las partes.

**7. ¿Por qué es importante para el Banco contar con este Nuevo recurso?**

Es importante agregar la mediación a la gama de herramientas de resolución de conflictos que ofrece el Banco ya que pone a disposición un mecanismo adicional para hacer frente a los conflictos en sus primeras etapas y ayuda a resolverlos de manera más eficiente y menos costosa para las partes involucradas. La mediación requiere de diálogo por lo tanto puede ayudar a mejorar la calidad de la comunicación entre colegas (pares) y entre empleados y supervisores.

**8. Si alguien que esté leyendo esta entrevista tiene una preocupación sobre un asunto relacionado con el trabajo, pero esta reticente a conversarlo con usted, ¿qué mensaje le enviaría?**

Le animaría a tener una reunión inicial sea conmigo o con alguien de mi oficina, a fin de poder explicarles en que consiste la mediación así como sus posibles beneficios. Dado que la mediación es un proceso voluntario, la persona tendría que decidir si quisiera continuar o bien si este proceso será útil para ese tema en particular. Entre los beneficios de utilizar la mediación es que generalmente las personas quedan más satisfechas con las soluciones que han mutuamente alcanzado que con aquellas impuestas por un tercero con poder de decisión (juez, arbitro o quizás un administrador). De igual forma, las personas se sienten más empoderadas y que han sido escuchadas. Por otra parte, un acuerdo de mediación que recoge los intereses de las partes a menudo puede mantener una relación en forma tal, que no seria posible con un proceso de decisión basado en modelos de gana/perder. Los acuerdos de mediación tienden a perdurar mejor con el paso del tiempo y en caso de acontecer nuevos conflictos, las partes están más propensas a utilizar métodos más cooperativos en la solución de diferencias que métodos adversariales, puesto que la mediación enseña a las personas técnicas prácticas de resolución de conflictos. Por estas razones es que realmente la recomiendo.